

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Portal Akademik Universitas merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Pelayanan administrasi di Universitas Riau bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis. Dalam era persaingan yang sangat kompetitif, Universitas Riau berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya dengan membuat sebuah *IT Service PORTAL Akademik* yang mendukung seluruh kegiatan civitas akademika. Layanan akademik online Universitas Riau dibangun untuk memfasilitasi mahasiswa dalam proses administrasi akademik selama masa studinya. Layanan ini mulai beroperasi pada tahun 2009 dan saat ini sudah beroperasi secara penuh dan mencakup mahasiswa di semua Program Studi yang ada di Universitas Riau .

Fakultas Teknik adalah salah satu Fakultas yang ada di lingkungan Universitas Riau. Fakultas ini bergerak pada bidang pendidikan teknik dan merupakan lembaga pendidikan yang memperhatikan kualitas serta mutu pelayanan terhadap mahasiswanya. Dengan kemajuan teknologi saat ini, Fakultas Teknik pun tidak tinggal diam untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memberikan pelayanan. Salah satunya adalah diterapkannya Portal Akademik sebagai sarana pelayanan administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis.

Portal Akademik di lingkungan Universitas Riau ini sudah dimulai pada tahun 2005. Fakultas Teknik menjadi Fakultas pertama yang menjalankan dan menyediakan layanan berupa Portal Akademik kepada mahasiswanya, sebelum diikuti oleh Fakultas-Fakultas lainnya. Dalam hal ini Fakultas Teknik menjadi pusat Portal pertama di Universitas Riau. Pengguna Portal Akademika ini terdiri dari 3 jenis yaitu Administrator, Mahasiswa, dan Dosen. *Traffic* / Fitur penggunaan Portal Akademik ini antara lain proses pengisian KRS Online, Input Mata Kuliah, Input nilai, melihat hasil studi, informasi kuliah, informasi perpustakaan, serta forum diskusi.

Mahasiswa merupakan elemen penting dalam proses akademik, Jumlah Mahasiswa yang besar adalah salah satu alasan munculnya Portal Akademik. Sehingga Adapun *IT Service* yang diberikan Portal Akademik ini yaitu mempercepat dan memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pembatalan KRS, menyesuaikan jadwal kuliah, melihat hasil studi mahasiswa yang bersangkutan persemester, melakukan registrasi secara online dengan cepat di berbagai tempat, tampilan portal yang menarik, portal yang mudah di operasikan, akses yang mudah saat menggunakan portal Akademik, fitur-fitur yang ada pada portal akademik, kemampuan portal memberikan pelayanan kepada mahasiswa, tidak ada gangguan saat menggunakan portal akademik, menyesuaikan portal sesuai perkembangan teknologi, mudah melakukan edit data mahasiswa, melihat informasi dosen, melihat informasi kurikulum, melihat informasi alumni, meminimalisasi kesalahan data mahasiswa, informasi yang *up to date* dan keamanan data mahasiswa.

Oleh karena itulah menjadi dasar dilakukannya analisa terhadap layanan Portal tersebut dalam bentuk pengukuran kepuasan Mahasiswa yang dapat dijadikan dasar perbaikan layanan IT di Fakultas Teknik Universitas Riau (FT UR), baik dalam segi perbaikan sistem maupun *service* terhadap pengguna. Sebab seiring berjalannya waktu, efektivitas Portal Akademik Universitas Riau (UR) mulai menuai kontroversi di kalangan mahasiswa. Sebagian mahasiswa menilai, *IT service* portal akademik di Fakultas Teknik Universitas Riau (FT UR) masih belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini terbukti dari timbulnya keluhan-keluhan

dari mahasiswa Fakultas Teknik (FT) seperti mahasiswa sulit melakukan *Login* padahal *password* yang digunakan adalah *password* yang sebenarnya, Informasi Jadwal Kuliah yang tidak pernah di *update* bila terjadi penggantian jadwal dan Dosen, Informasi Kartu Hasil Studi yang tidak sesuai dengan nilai yang didapat mahasiswa, fitur-fitur Portal yang masih belum dimaksimalkan, serta kurangnya pemahaman mahasiswa mengenai Portal.

Untuk itu, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai “**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Riau)**”. Metode Servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan Portal, sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa digunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu bagaimana mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan portal akademik (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Riau) dengan menggunakan metode Servqual.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Indikator yang dianalisis untuk menguji layanan Portal Akademik adalah tingkat kepuasan dari mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Riau.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Servqual pada *Gap 5* yaitu mengenai harapan dan kenyataan kualitas pelayanan PORTAL Akademik.
3. Analisis dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Riau angkatan 2009.
4. Software yang digunakan untuk analisa statistik yaitu SPSS 16 For Windows.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam tugas akhir ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penerapan PORTAL Akademik di Fakultas Teknik Universitas Riau.
- 2 Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan mana yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa menggunakan Portal Akademik.
- 3 Untuk bahan usulan perbaikan layanan Portal kepada pihak Universitas Riau.
- 4 Untuk mengetahui fitur-fitur mana saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan PORTAL Akademik di Fakultas Teknik Universitas Riau.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Pihak Fakultas Teknik Universitas Riau mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penerapan Portal Akademik.
2. Dapat dijadikan inisiatif masukan untuk pihak Fakultas Teknik Universitas Riau guna melakukan perbaikan layanan Portal apabila selama diterapkan Portal ini masih terdapat kekurangan dan ketidakpuasan mahasiswa.
3. Dapat dijadikan sebagai masukan kepada pihak Puskom sebagai penyedia jasa layanan guna mengetahui reaksi mahasiswa dan untuk meningkatkan pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa.
4. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terdiri dari enam bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar yang menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori dan konsep yang mendukung penelitian dan penjelasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang model atau cara pemecahan masalah serta langkah-langkah pemecahan masalah yang digambarkan dalam *flowchart* pemecahan masalah.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini berisikan pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian dan mengolah data yang di dapat dari pengumpulan data tersebut.

BAB V HASIL

Bab ini berisikan tentang hasil dan analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran yang diajukan pada pihak manajemen akademik tempat diadakannya penelitian ini.